



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CAMPANYA INFORMATIVA I DE SENSIBILITZACIÓ I POSADA EN MARXA DE L'OFICINA DE RESIDUS PER A LA IMPLANTACIÓ DEL NOU SISTEMA DE RECOLLIDA DE RESIDUS A SANT CELONI I LA BATLLÒRIA

1. Necessitat del contracte

L'Ajuntament de Sant Celoni està treballant en la implantació del nou servei de recollida de residus basat en un model de contenidors tancats i porta a porta comercial, que està previst que sigui efectiu el primer semestre de 2025.

Aquesta actuació està inclosa en el Pla d'Acció Municipal (PAM) 2023-2027 acordat per l'equip de govern:

EIX 1: UN MUNICIPI QUE APOSTI PER LA SOSTENIBILITAT, LA TRANSICIÓ ENERGÈTICA I UN ESPAI PÚBLIC AGRADABLE

Cal construir el Sant Celoni del futur i aquest passa inequívocament per la sostenibilitat i la resiliència. És indispensable apostar per un model de municipi sostenible, respectuós amb el medi ambient i que aposti per l'eficiència energètica tot garantint la qualitat de vida i l'equitat entre la ciutadania. Alhora volem impulsar un espai públic digne i uns equipaments de qualitat i accessibles que respongui a les necessitats de la ciutadania.

1. Garantir uns serveis bàsics municipals de qualitat per a la ciutadania. Implementarem un nou sistema de recollida de residus amb l'objectiu d'incrementar notablement el reciclatge. També ens centrarem en el manteniment i neteja de l'espai públic, de les zones verdes i dels túnels de Renfe i de la C-35. Optimitzarem la xarxa pública d'abastament d'aigua amb l'objectiu de millorar la qualitat i sostenibilitat en la gestió de l'aigua.

1.1. Incrementar el reciclatge de residus

- ✓ Implementar un nou sistema de recollida de residus
- ✓ Millorar el sistema de recollida de voluminosos
- ✓ Crear una oficina de gestió de residus i neteja per atendre peticions i consultes de la ciutadania

Per garantir un resultat satisfactori del nou model de recollida de residus a Sant Celoni i la Batllòria, és necessari dur a terme una campanya integral, informativa i de sensibilització adreçada a tots els usuaris/es del servei: usuari/es domèstiques, activitats econòmiques, entitats i equipaments. Aquesta campanya començarà un mínim d'entre 4-6 mesos abans de la implantació i s'allargarà fins a 6-8 mesos després.

La campanya inclou la posada en marxa de l'Oficina de Residus per garantir que el 100% dels habitatges, activitats econòmiques i equipaments de Sant Celoni i la Batllòria disposen del

Signatura 3 de 3	Regidora de sostenibilitat
Montserrat Sendra Orteu	14/10/2024
Signatura 2 de 3	Director de l'Àrea de Medi Ambient i Territori
Manel Torres Sanchez	14/10/2024
Signatura 1 de 3	
Cristina Fígols Querol	14/10/2024

Per descarregar una copia d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	98d78050bbc045eabfadae3829e79c93001
Url de validació	https://seuelectronica.santceloni.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?nodeabsisini=002
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Signatura 1 de 3 Cristina Fígols Querol	14/10/2024	Signatura 2 de 3 Manel Torres Sanchez	14/10/2024	Director de l'Àrea de Medi Ambient i Territori	Signatura 3 de 3 Montserrat Sendra Orteu	14/10/2024	Regidora de sostenibilitat

material per a l'aportació de residus, així com per resoldre dubtes i incidències que puguin sorgir durant els 6-8 mesos següents a l'inici del nou sistema de recollida.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el disseny i implementació d'una campanya integral, informativa i de sensibilització per desplegar el nou servei de recollida de residus al municipi de Sant Celoni.

Els licitadors hauran d'explicar la campanya d'implantació a les seves propostes descrivint cadascuna de les tasques que es realitzaran (continguts i mitjans assignats) i associant-les a un cronograma.

La campanya estarà formada com a mínim dels següents elements:

2.1 Pla de comunicació

Abans del desplegament del nou sistema, s'haurà de dissenyar un pla de comunicació que tingui present l'ús dels canals tradicionals, les xarxes socials i les noves tecnologies, per poder arribar a tots els públics i que contempli accions encaminades a:

- La creació d'una campanya global amb una imatge específica i un lema propi vinculat al nou model de recollida
- La producció i distribució dels materials informatius en el marc de la campanya (web, vídeos, infografies divulgatives, pancartes, cartelleria i publicacions en paper, etc.)
- La planificació de les actuacions d'informació més específiques per facilitar la implantació del nou model de recollida (web específic, xerrades informatives i sectorials amb la ciutadania, AAVV, entitats, col·lectius... (mínim de 30 sessions) i visites personalitzades a totes les activitats econòmiques i equipaments per determinar contenerització i explicació del model)
- La planificació de les actuacions de repartiment del material a usuaris/es domèstiques i activitats econòmiques i equipaments
- Elaboració d'una estratègia de gestió de dubtes, queixes i incidències
- La gestió dels recursos humans i materials
- Un pla d'acció amb cronograma d'execució de les diferents actuacions
- Un sistema de seguiment i avaluació de les actuacions

2.2 Oficina de Residus i punts informatius

Caldrà posar en funcionament l'Oficina de Residus (al centre del municipi) i com a mínim un punt informatiu a la Batllòria, amb el personal necessari per dur a terme com a mínim les tasques següents:

- Resoldre els dubtes del veïnat i informar les persones usuàries de tot el necessari respecte el nou model d'implantació.

Per descarregar una copia d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	98d78050bbc045eabfadae3829e79c93001
Url de validació	https://seuelectronica.santceloni.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?nodeabsisini=002
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament de
Sant Celoni

- Preparació i lliurament dels materials a la ciutadania, les activitats econòmiques i els equipaments (cubells, targetes, etc.)
- Fer un seguiment intensiu del porta a porta comercial i als punts de contenidors durant els primers mesos d'introducció dels nous serveis amb reforç comunicatiu on hi hagi punts sensibles
- Detecció i comunicació d'incidències relacionades amb el servei i notificació en coordinació amb l'empresa de recollida.
- Disposar d'una base de dades del material lliurat a la ciutadania, activitats econòmiques i equipaments, d'acord amb la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Per a la realització de totes les tasques compreses en aquesta campanya es considera necessari disposar:

- durant els primers 4-6 mesos, d'un equip mínim de 8 persones 40 hores setmanals
- durant els 6-8 mesos restants, d'un equip mínim de 4 persones 40 hores setmanals.

El còmput d'hores de dedicació del personal que treballi a l'oficina de residus i/o al punt d'informació de la Batllòria serà de 5.120 hores.

L'Ajuntament de Sant Celoni s'encarregarà de retolar i embellir l'Oficina de Residus i el punt informatiu seguint el manual d'imatge de la campanya creada per l'empresa licitadora.

3. Accions informatives. Descripció i característiques tècniques

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la preparació i desenvolupament de totes les accions i activitats informatives, en coordinació amb l'Ajuntament de Sant Celoni. Això inclou la planificació, organització, coordinació, producció i execució de totes les accions que plantegi l'estratègia de comunicació presentada.

L'empresa haurà de presentar una proposta de calendari de totes les activitats i les accions. No obstant això, la calendarització final serà determinada per l'Ajuntament de Sant Celoni i serà ajustada a les possibles eventualitats.

4. Instal·lacions

L'Ajuntament de Sant Celoni posa a disposició del contracte un espai municipal on ubicar-hi l'Oficina de Residus al centre del municipi i un espai a la Batllòria. Les funcions bàsiques d'aquests equipaments són les següents:

- Espai de muntatge del material abans de la posada en marxa del servei de recollida
- Lliurament dels materials i registre a la base de dades de la vinculació entre usuari/habitatge i materials lliurats.
- Atenció ciutadana i gestió d'incidències
- Magatzem de bujols i altre material vinculat al servei

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 98d78050bbc045eabfadae3829e79c93001

Url de validació <https://seuelectronica.santceloni.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?nodeabsisini=002>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Signatura 1 de 3 Cristina Fígols Querol	14/10/2024	Signatura 2 de 3 Manel Torres Sanchez	14/10/2024	Director de l'Àrea de Medi Ambient i Territori	Signatura 3 de 3 Montserrat Sendra Orteu	14/10/2024	Regidora de sostenibilitat

Els espais estaran equipats amb mobiliari per fer atenció ciutadana (taules i cadires), un espai de magatzem on fer el muntatge del material i un bany. Les despeses relacionades amb la gestió i el manteniment de les instal·lacions s'assumiran des de l'Ajuntament.

L'equipament informàtic necessari anirà a càrrec del contractista i haurà de complir els següents requeriments:

- Durant la posada en marxa de l'Oficina de Residus i fins 8 mesos després de la implementació del servei, l'adjudicatari haurà de subministrar a l'Ajuntament l'equipament tecnològic necessari per dur a terme les tasques informàtiques que es realitzin. Els equips hauran d'estar proveïts de connexió a Internet. En concret seran necessaris 8 equips informàtics portàtils i dues impressores.
- Els equips informàtics hauran de garantir la ubiqüitat, és a dir, el seu entorn tecnològic haurà de tenir unes característiques que permetin el desplaçament de l'usuari i connexió a Internet des de qualsevol indret i en qualsevol moment mitjançant tecnologies de dades mòbils.
- Els equips hauran de disposar de connector RJ45 ja sigui de forma directa com a través d'un adaptador per sí, en cas de contingència, fos necessària la seva connexió a través de cablejat.
- El servei de connexió a Internet serà d'alta velocitat. El servei ha de proporcionar accés a Internet de forma continua i sense limitació de temps, amb una capacitat portadora amb un ample de banda que garanteixi l'agilitat en l'ús del programari de gestió de residus. En aquest sentit l'empresa contractista ha d'assegurar la disponibilitat del servei del 99,5 %.
- Les característiques tècniques i els recursos dels equips hauran de ser com a mínim els que indiqui la plataforma electrònica de gestió de dades de residus que s'utilitzi i en tot cas, els equips hauran de disposar d'un sistema operatiu actual, estar al corrent de les actualitzacions de seguretat i disposar de les eines de protecció que garanteixin la seguretat de la informació que es transmesa o emmagatzemada. Les característiques tècniques mínimes que hauran de complir els equips són:
 - o Pantalla de 15"
 - o Windows 10 Pro
 - o Intel® Core™ i5
 - o 8GB RAM
 - o Disc dur 256Gb SSD
 - o Intel® HD Graphics 620 o equivalent
 - o Wi-Fi: compatible amb IEEE 802.11 a/b/g/n/ac
 - o Ratolí USB

5. Personal que prestarà el servei: tècnics/ques i informador/es ambientals (Adscripció de mitjans personals, tal com consta a la memòria tècnica justificativa)

L'empresa adjudicatària haurà de comptabilitzar i justificar la dotació de personal que sigui adient per a la prestació satisfactòria del servei, tenint en compte que el nombre de persones a les oficines serà com a mínim el fixat en aquest document. A més, es disposarà d'una persona

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	98d78050bbc045eabfadae3829e79c93001
Url de validació	https://seuelectronica.santceloni.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?nodeabsisini=002
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament de
Sant Celoni

coordinadora assignada al contracte, que farà d'interlocutor amb els serveis tècnics de l'Ajuntament per al correcte desenvolupament de les feines regulades pel present plec. Com a requisits, aquesta persona haurà de tenir un mínim de:

- 3 anys d'experiència demostrable dins del sector de la gestió de residus municipals i de la implantació de nous sistemes de recollida, en els darrers 6 anys.
- haver dirigit, com a mínim, 2 campanyes d'implantació de recollida de residus i 2 estudis de detall per a la implantació d'aquest sistema de recollida de residus en blocs plurifamiliars i en les activitats econòmiques de municipis o agrupacions de municipis de més de 15.000 habitants, al considerar-se similars a l'objecte del contracte.

La persona coordinadora de l'equip serà el contacte amb l'Administració i assistirà a totes les reunions amb l'Administració.

Per dur a terme les sessions informatives generals i sectorials, l'empresa aportarà personal tècnic amb formació especialitzada i amb un mínim de 2 anys d'experiència en implantació de models de recollida de residus porta a porta i/o de contenidors intel·ligents.

L'equip d'informadors/es estarà format per persones, amb un mínim de 3 mesos d'experiència en tasques d'informació i sensibilització ambiental, especialment en implantació de models de recollida de residus amb identificació de persones usuàries.

L'empresa adjudicatària serà l'única responsable davant el personal adscrit a la campanya, en el compliment de la legislació que regula les relacions laborals i la Seguretat Social i en subjecció al conveni col·lectiu que correspongui.

a) Coneixement. Tot el personal tindrà l'obligació de conèixer les característiques del nou servei de recollida de residus, així com d'informar-ne adequadament verbalment a les veïnes i veïns que ho sol·licitin. La informació bàsica a conèixer i transmetre és:

- Característiques bàsiques del nou sistema de recollida de residus i avantatges respecte a la recollida de residus amb contenidors oberts a la via pública (model actual).
- Modalitats de recollida en funció del generador (usuari/es domèstics, activitats econòmiques i equipaments municipals)
- Calendari de recollida per sectors: dies de recollida de cadascuna de les fraccions
- Materials que componen cadascuna de les fraccions que es recolliran selectivament
- Materials que no es recolliran a través del nou sistema de recollida de residus i que shauran de canalitzar a través d'altres serveis, com la recollida de voluminosos, el servei de recollida de fracció vegetal, la recollida d'olis usats, etc.
- Destinació dels materials de cadascuna de les fraccions, tractaments que reben i materials que se n'obtenen
- Horari i canals de comunicació amb l'Oficina de Residus
- Informació de les accions i activitats previstes en el marc de la campanya informativa i de sensibilització de la implantació del nou servei de recollida de residus

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació 98d78050bbc045eabfadae3829e79c93001

Url de validació <https://seuelectronica.santceloni.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?nodeabsisini=002>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Signatura 1 de 3 Cristina Fígols Querol	14/10/2024	Signatura 2 de 3 Manel Torres Sanchez	14/10/2024	Director de l'Àrea de Medi Ambient i Territori	14/10/2024	Signatura 3 de 3 Montserrat Sendra Orteu	14/10/2024	Regidora de sostenibilitat
--	------------	--	------------	--	------------	---	------------	----------------------------

- Calendari d'implantació
- Informació que ha rebut la ciutadania i espais virtuals on es pot trobar més informació

b) Tasques que hauran de desenvolupar els/les informadors/es ambientals:

- Informar la ciutadania, les activitats econòmiques i el personal dels equipaments municipals del nou servei de recollida de residus
- Sensibilitzar sobre la necessitat de separar bé els residus, de seguir el calendari segons el sector i la modalitat de generador/a de residus, i de complir amb l'Ordenança de recollida de residus
- Informar sobre l'ordenança, detectar possibles incompliments i informar sobre les conseqüències que se'n derivin
- Participar en l'organització, coordinació, producció execució de totes les accions que plantegi l'estratègia de comunicació.
- Preparar, gestionar i lliurar el material per a la separació en origen i l'aportació de residus
- Gestionar el registre informàtic de persones usuàries, activitats econòmiques i equipaments municipals, en relació al material lliurat i a les dades que es decideixin incorporar
- Atendre les indicacions i instruccions que l'Ajuntament de Sant Celoni consideri convenients per assolir els objectius del contracte
- Lliurar la informació i els documents que es requereixin en relació al funcionament de la campanya amb la freqüència requerida

c) Competències que han de tenir els /les informadors/es ambientals:

- Habilitats comunicatives per transmetre la informació i generar confiança amb els interlocutors
- Capacitat d'expressar-se amb claredat, correcció, empatia i escolta activa
- Tracte afable
- Capacitat organitzativa
- Tenir eines per a la resolució de conflictes i la negociació
- Coneixements d'eines informàtiques de redacció d'informes i memòries, de fulles de càlcul i de bases de dades

6. Calendari del servei

El calendari previst per dur a terme la campanya informativa i de sensibilització del nou servei de recollida de residus ha de començar mínim 6 mesos abans de la implantació del servei previst pel segon semestre de 2025 i s'ha d'allargar mínim 6 mesos després.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	98d78050bbc045eabfadae3829e79c93001
Url de validació	https://seuelectronica.santceloni.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?nodeabsisini=002
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

